

Kinga Jarmolowicz

**Obywatelska e-partycypacja w działaniach samorządu miasta Lublin
w latach 2010-2016**

Streszczenie rozprawy doktorskiej

Słowa kluczowe: e-partycypacja, media, nowe media, media społecznościowe, Internet, partycypacja, społeczeństwo obywatelskie.

Tematem niniejszej rozprawy doktorskiej jest analiza procesów e-partycypacji prowadzonych przez Urząd Miasta Lublin w latach 2010 - 2016. Uzasadnieniem zawartych w tej pracy badań jest dynamika rozwoju nowoczesnych technologii i wysoki stopień wykorzystywania ich w procesach e-partycypacji Lublina. Zainteresowanie budzi włączanie mieszkańców w procesy współdecydowania i oddanie obywatelom głosu na temat wspólnoty stanowiące istotny element polityki zarządzania miastem. Pamiętając, że miasto to mieszkańcy budujący jego przestrzeń i przyszłość, a skuteczne współzarządzanie to wdrażanie polityki opartej na partycypacji społecznej, zdecydowałam się na taki wybór tematu rozprawy, w jego centrum stawiając proces angażowania obywateli w politykę kreowania życia publicznego przez władze samorządowe, regulujące zasady współpracy samorządu ze społeczeństwem w przepisach prawa lokalnego. Prowadzone przeze mnie badania objęły także wieloletni proces edukacji i zaangażowania partycypacyjnego obywateli, który nie pozostaje obojętny na stale rozwijające się nowoczesne formy komunikacji. Dodatkowo przedmiotem analizy są także nowe media i wykorzystanie ich możliwości w partycypacji społecznej, a zwłaszcza ich pozytywny wpływ na wzrost poziomu zaangażowania społecznego w procesy współdecydowania i powstanie nowej formy uczestnictwa obywatelskiego, opartej o nowoczesne narzędzia technologiczne: e-partycypacji.

Prowadzonym w dysertacji badaniom poddałam również obecność nowych mediów i ich wpływ na zmianę stylu i charakteru prowadzonego dialogu, a przede wszystkim sposobu współpracy samorządu z mieszkańcami. Uwagę poświęciłam roli nowych technologii w otwarciu przed partycypacją możliwości szybkiego, skutecznego i taniego pozyskania

informacji, zarówno z punktu widzenia organizatora jak i uczestnika procesu. Interesującą jest rola komunikacji internetowej, wykorzystanie komunikatorów, udział w procesach konsultacji społecznych i współdecydowania z wykorzystaniem nowoczesnych technik komunikacji oraz łatwiejszy dostęp do narzędzi partycypacji, umożliwiający większy udział społeczeństwa w procesach współdecydowania. Zainteresowanie wzbudziły także technologie informacyjne wspierające działania społeczne, rozwój usług gospodarczych i obsługi administracji państwowej i samorządowej.

Krzysztof Żuk, w trakcie kampanii wyborczej na Prezydenta Miasta Lublin w 2010 roku, zainaugurował Politykę Partycypacyjnego Zarządzania Miastem wprowadzając zmiany w jakości procesów komunikacji samorządu z mieszkańcami i włączając nowe działania angażujące społeczeństwo w procesy współdecydowania. Zmiany w prowadzonej przez Urząd polityce informacyjno-komunikacyjnej uaktywniły działalność społeczną mieszkańców, wpływając tym samym na wzrost zaangażowania obywatelskiego. Prowadzone przeze mnie badania objęły działania z zakresu partycypacji społecznej, prowadzone przez samorząd w latach 2010-2016, oraz proces implementacji nowych mediów w partycypacji społecznej, zapewniający szybkie i tanie pozyskanie informacji, zarówno dla organizatora jak i uczestnika procesu. Analizie poddałam także procesy e-partycypacji Lublina, które przenieśli aktywność obywatelską na płaszczyznę wirtualną, inicjując tym samym nowe pokłady zaangażowania społecznego mieszkańców Lublina oraz narzędzia internetowe ułatwiające realizację głównych procesów e-partycypacji samorządu Lublina takich jak: komunikowanie, wymianę poglądów i opinii oraz, finalnie, podejmowanie decyzji.

Prowadzone przeze mnie badania objęły procesy partycypacji społecznej Urzędu Miasta Lublin oparte na nowoczesnych technologiach, a przedmiotem przeprowadzonej analizy zawartości, ilościowej i jakościowej, są narzędzia, techniki, procedury i społeczne praktyki e-partycypacji wykorzystywane w działaniach samorządu miasta Lublin w latach 2010-2016 oraz narzędzia wykorzystane przez mieszkańców w procesach współzarządzania miastem. Praca posiada charakter badawczo-analityczny.

Badania rozpoczynam od kontekstualizacji analizowanego zjawiska, precyzyjnie definiując różne formy obywatelskiego współdecydowania. Następnie dokonuję analizy kategorii e-partycypacji poprzez metaanalizę teoretycznych eksplanacji aktywności obywatelskiej, prowadzonej za pośrednictwem nowych mediów, postrzeganych jako narzędzia i przestrzenie procesu partycypacji obywatelskiej. Analizie poddam narzędzia wykorzystywane przez Urząd Miasta Lublin w procesie e-partycypacji z zachowaniem

podziału na narzędzia własne oraz media społecznościowe. Osobnej analizie poddaję rolę Internetu w procesie konsultacji społecznych z mieszkańcami Lublina. Na zakończenie badań przeprowadzam analizy zawartości stron internetowych samorządu, głównie profili portalu Facebook oraz profili stworzonych przez mieszkańców, posiadających charakter społecznych praktyk, mających na celu integrację obywatelską z działaniami podejmowanymi przez Urząd Miasta.

Celem poznawczym jest określenie poziomu wykorzystania nowych mediów w procesach e-partycypacji prowadzonych przez Urząd Miasta Lublin w latach 2010 – 2016 oraz ustalenie stopnia zaangażowania mieszkańców Lublina w inicjowane przez samorząd procesy. Cel stanowi także wskazanie czynników kształtujących aktywność mieszkańców w procesach e-partycypacji i analiza zależności pomiędzy zastosowaniem nowych mediów a aktywnym uczestnictwem obywatelskim w procesach e-partycypacji Urzędu Miasta Lublin.

Ramy czasowe, przyjęte w tytule rozprawy, wyznaczają proces implementacji Polityki Partycypacyjnego Zarządzania Miastem w Lublinie, począwszy od 2010 roku i prezydentury Krzysztofa Żuka, do 2016 roku, w którym Prezydent zapowiedział stworzenie, w ramach struktur Urzędu, Biura Partycypacji Społecznej¹, obejmującego merytorycznie całość działań partycypacyjnych samorządu Lublina. To data wyznaczająca koniec prowadzonych przeze mnie badań, prezentowanych w niniejszej rozprawie.

Określiłam następujące hipotezy i pytania badawcze. Pierwsza hipoteza zakłada, że nowoczesne technologie wykorzystywane w procesach e-partycypacji są narzędziem skutecznego uczestnictwa mieszkańców Lublina w zakresie działań obywatelskich. Druga hipoteza zakłada, że nowe media umożliwiają w sposób efektywny realizację zakładanych celów zaangażowania obywatelskiego, zarówno ze strony samorządu jak i samych obywateli. Trzecia hipoteza, o charakterze szczegółowym i wynikająca z hipotezy poprzedniej, brzmi: Facebook jest skutecznym narzędziem umożliwiającym mieszkańcom Lublina inicjowanie działań z zakresu partycypacji społecznej i realizację wspólnych inicjatyw. Ostatnia przyjmuje, że Internet stanowi efektywne narzędzie w prowadzeniu konsultacji społecznych przez Urząd Miasta Lublin.

Dodatkowo wyszczególniłam pytania badawcze:

1. W jakim stopniu obywatelskie współdecydowanie zostało uregulowane prawnie?
2. Jaki jest poziom uszczegółowienia przepisów prawnych w zakresie partycypacji obywatelskiej na różnych poziomach regulacji: międzynarodowym, krajowym, lokalnym?

¹ Biuro Partycypacji Społecznej Urzędu Miasta Lublin oficjalnie zaczęło funkcjonować 1 stycznia 2017 r.

3. Jaka relacja zachodzi pomiędzy przepisami prawa międzynarodowego a krajowymi zapisami w zakresie aktywności obywatelskiej?
4. Jaki jest stosunek władz Lublina do korzystania z nowoczesnych technologii w procesach partycypacji obywatelskiej?
5. Jaki jest poziom zainteresowania mieszkańców profilami Urzędu Miasta Lublin w mediach społecznościowych?
6. Jaka relacja zachodzi pomiędzy aktywnością obywatelską mieszkańców Lublina a poziomem wykorzystania nowoczesnych technologii w procesach partycypacji samorządu?
7. Do czego wykorzystywany jest Internet w procesach partycypacji Urzędu Miasta Lublin i jakie cele realizowane są za jego pośrednictwem?
8. Jakie kanały i narzędzia wykorzystywane są w działaniach e-partycypacji samorządu Lublina w latach 2010 - 2016?
9. Czy osobiste zainteresowania użytkowników Internetu wpływają na sposób i zakres zastosowania portalu Facebook w realizacji inicjatyw własnych?
10. Jaki jest stosunek mieszkańców Lublina do władz miasta i podejmowanych przez nich inicjatyw oraz własnej podmiotowości w kształtowaniu przestrzeni miejskiej?

W literaturze przedmiotu kwestia e-partycypacji w samorządzie poruszana jest w sposób niewystarczający, a dostępne opracowania i wyniki badań skupiają się jedynie na wycinku szeroko stosowanych technik i narzędzi e-partycypacji. Występują badania podejmujące problematykę partycypacji społecznej, nowych mediów oraz społeczeństwa obywatelskiego, ujmując jednak zagadnienie w sposób ogólny. W ramach prowadzonych badań występują nieliczne przykłady rozważań na temat wykorzystania narzędzi i technik e-partycypacji w działaniach samorządu oraz zależności pomiędzy zastosowaniem nowych mediów w procesach partycypacji Urzędu a aktywnym zaangażowaniem mieszkańców w procesy współdecydowania. Podejmowana problematyka e-partycypacji pomija inicjowanie procesów partycypacyjnych z wykorzystaniem nowych mediów przez samych mieszkańców oraz znaczącej roli Internetu w procesach obywatelskiej e-partycypacji. Literatura obejmująca swym zakresem wszystkie te dziedziny łącznie, co odpowiadałoby przedmiotowi moich badań, jest nadal niewystarczająca.

Rozprawa ma charakter analityczno-badawczy. Materiał badawczy wybrany został w sposób celowy. Badaniu poddałam narzędzia e-partycypacji stosowane przez Urząd Miasta Lublin w procesach partycypacji społecznej. Analiza dotyczyła całościowej strategii wykorzystania nowych mediów przez Urząd Miasta Lublin oraz jej implementacji. Wybrałam

wszystkie narzędzia własne samorządu w zakresie e-partycypacji oraz media społecznościowe, z których korzysta Urząd Miasta Lublin w procesach komunikacji. Analizie poddałam skuteczność i efektywność narzędzi ogólnodostępnych w zestawieniu z własnymi, stworzonymi na potrzeby konkretnych procedur.

Analizie ilościowej i jakościowej poddałam profile portalu Facebook stworzone przez mieszkańców, posiadające charakter społecznych praktyk i ukierunkowane na integrację obywatelską z działaniami podejmowanymi przez Urząd Miasta. W analizie posługuję się studium przypadku profili obywatelskich i wykorzystaniu mediów społecznościowych w zaangażowanie obywateli w procesy współdecydowania. Niezbędna okazała się technika komparatystyczna, aby wyłonić profile o najwyższej skuteczności działania.

Posłużyłam się metodą indywidualnych przypadków, sondażem diagnostycznym oraz metodą analizy. Wśród wykorzystanych technik zastosowałam badania terenowe polegające na badaniu zachowań mieszkańców Lublina w trakcie prowadzonych przez Urząd Miasta Lublin procesów e-partycypacji oraz wywiady narracyjne i nieukierunkowane. Zastosowałam technikę obserwacji jawnej i ukrytej, uczestniczącej i nieuczestniczącej, zależnie od badanego procesu e-partycypacji. Dokumenty i akty prawne poddane zostały analizie w zakresie treści. Metody badawcze ilościowe i jakościowe umożliwiły wyłonienie licznych profili odpowiadających kryteriom przedstawienia narzędzi i technik wykorzystywanych w procesach partycypacji społecznej, a interpretacja treści umożliwiła analizę wykorzystania konkretnych kanałów komunikacji. Dodatkowo w badaniach przeprowadziłam wywiady badawcze oraz wywiady pogłębione umożliwiające uporządkowanie zgromadzonych danych i uzyskanie odpowiedzi na stawiane w pracy pytania.

Rozprawa składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów, zakończenia, bibliografii, spisu ilustracji oraz tabel. W trakcie analizy problemu badawczego wydzieliłam dwa rozdziały o charakterze teoretycznym. W rozdziale pierwszym przybliłam terminy społeczeństwa obywatelskiego i partycypacji, stanowiące podstawę funkcjonowania narzędzi i technik e-partycypacji. Przybliżenie koncepcji społeczeństwa obywatelskiego pozwala pozycjonować mieszkańców jako podmiot procesów partycypacji społecznej, a przedstawienie rozwoju partycypacji obywatelskiej w Polsce po 1989 roku obrazuje zmiany zaangażowania obywatelskiego, zachodzące w społeczeństwie na przełomie ostatnich trzydziestu lat.

Analizie poddałam podstawowe akty prawa międzynarodowego, krajowego i lokalnego, w zakresie zaangażowania społeczeństwa w procesy współdecydowania, w kontekście radykalnych zmian strukturalnych procesów partycypacyjnych, wynikających z

rozwoju i upowszechnienia nowych mediów, stanowiących narzędzia obywatelskiego współuczestnictwa. Analiza regulacji prawnych umożliwiła przedstawienie możliwości, jakie uzyskali obywatele w zakresie czynnego uczestnictwa w procesach e-partycypacji. Przybliżenie poszczególnych dokumentów i aktów prawnych stworzyło obraz zaangażowania mieszkańców w procesy partycypacji w sposób fakultatywny i obligatoryjny oraz zasad implementacji prawa przez organy władzy różnych szczebli.

Rozdział drugi zawiera rozważania na temat mediów i ich roli w procesach partycypacji. Analizie poddałam możliwości nowych mediów w kształtowaniu społeczeństwa obywatelskiego. Uwagę poświęciłam definicjom i klasyfikacji mediów oraz pojęciu i charakterystyce e-partycypacji, stanowiącej wyraz nowego obywatelskiego zaangażowania w procesy współdecydowania. Przybliżyłam narzędzia e-partycypacji stosowane przez Urząd Miasta w prowadzonych procesach komunikacji.

Trzy pozostałe rozdziały mają charakter empiryczny. W rozdziale trzecim rozważaniom teoretycznym poddałam narzędzia wykorzystywane w procesie e-partycypacji przez Urząd Miasta Lublin w latach 2010 - 2016. Badaniom poddane zostały narzędzia własne samorządu, mające za zadanie ułatwić prowadzenie procesów partycypacji z wykorzystaniem nowych mediów oraz aktywne włączenie obywateli w zarządzanie miastem. Wśród narzędzi własnych analizuję m.in. Skrzynkę Dialogu, formularze on-line oraz aplikacje mobilne. Drugi element rozważań obejmuje obecność Urzędu Miasta Lublin w mediach społecznościowych. Przedstawiłam wykorzystanie przez samorząd Lublina takich narzędzi jak: Facebook, Instagram, YouTube oraz Snapchat. Zastosowanie takiego doboru materiału badawczego umożliwiło szerokie zakreślenie przedmiotu analizy oraz osiągnięcie rzetelnych wyników badań.

W rozdziale czwartym poddaję analizie wykorzystanie Internetu w procesach konsultacji z mieszkańcami Lublina. Do analizy wybrałam procedurę Budżetu Obywatelskiego Lublina, Program Aktywności Samorządowej PAS oraz spotkania mieszkańców z prezydentem miasta i przedstawicielami samorządu. W zakresie budżetu obywatelskiego przedstawiam narzędzie w postaci dedykowanego portalu internetowego oraz wpływ jego implementacji na zaangażowanie obywatelskie w ramach trzech edycji procedury. Kolejnym elementem badań jest analiza interaktywnej platformy, umożliwiającej mieszkańcom aktywny udział w realizacji projektu PAS, stanowiącego element systemu monitoringu usług publicznych w zakresie skutecznego reagowania na głos obywateli. Transparentność systemu umożliwiło poznanie jakości życia i potrzeb mieszkańców oraz

skutecznego wsparcia i rozwiązania problemów społeczności lokalnej. Ostatnim elementem rozdziału jest analiza wpływu wykorzystania Internetu na zaangażowanie obywatelskie w zakresie udziału w spotkaniach z władzami miasta Lublin. Na tym etapie wskazuję aktywność rad dzielnic i mieszkańców oraz zmiany zachodzące w społecznym odbiorze samorządu dzięki wykorzystaniu Internetu w procesach konsultacji.

Piąty rozdział poświęcony został analizie wybranych w procesie selekcji profili portalu Facebook, stanowiących medium obywatelskiej e-partycypacji. Analiza o charakterze strukturalnym i funkcjonalnym obejmuje 20 profili w czterech kategoriach: przestrzeń miejska, ochrona środowiska, kultura i sport oraz aktywność społeczna. Analiza prowadzona została pod kątem umiejętności budowy wspólnoty zaangażowanych obywateli i skuteczności realizacji zakładanych celów. Każdy z profili odegrał znaczącą rolę w procesach partycypacji społecznej Lublina. Wybrane do analizy profile stanowią przykład zaangażowania obywatelskiego w procesy e-partycypacji.

Zwieńczeniem dysertacji jest przedstawienie wyników badań ilościowych i analizy jakościowej, stanowiących przedmiot rozprawy. Załączona do rozprawy bibliografia stanowi przegląd literatury przedmiotu oraz źródeł stanowiących przedmiot analizy.

Przedłożona rozprawa jest odpowiedzią na pytanie o charakter i obraz obywatelskiej e-partycypacji w działaniach samorządu miasta Lublin w latach 2010-2016.

Kinga Jarosiewicz